



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς (Contact Center of the year)

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από οργανωμένο κέντρο εξυπηρέτησης εταιρίας. Ως Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζεται η διαρκής ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, η ευαισθησία στη διαχείριση δεδομένων και η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΡΟΦΙΛ ΟΜΑΔΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ περιγράψτε συνοπτικά το Προφίλ της Ομάδας, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

Σύντομη επισκόπηση της Εξέλιξης της Ομάδας

- Ποια είναι η μέχρι τώρα διαδρομή της Ομάδας στο πλαίσιο του Οργανισμού;
- Κομβικά σημεία στην εξέλιξη της Ομάδας.

Σκοπός και Καθήκοντα Ομάδας

- Ποιος είναι ο σκοπός ή η αποστολή της Ομάδας;
- Ποια είναι τα κύρια καθήκοντά της;

Μέλη της Ομάδας

- Πόσα είναι τα μέλη της Ομάδας;
- Από ποια τμήματα/ θέσεις υπευθύνων απαρτίζεται ο Οργανισμός;

Ιδιαιτερότητα της Ομάδας

- Τι κάνει αυτή την Ομάδα να ξεχωρίζει από άλλες Ομάδες με παρεμφερή δραστηριότητα μέσα στον ίδιο Οργανισμό ή στον κλάδο γενικότερα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

2α: Παρουσίαση

(Α) Δραστηριότητες και Στελέχωση του Κέντρου (έως 400 λέξεις)

- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες του Κέντρου;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;

(Β) Δημιουργία Γνώσης, Μάθηση, Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (έως 400 λέξεις)

- Πώς επικοινωνούν τα μέλη της Ομάδας μεταξύ τους και το Κέντρο με τον Οργανισμό;
- Πώς η Ομάδα εκπαιδεύεται και αναπτύσσεται;
- Πώς η νέα γνώση που προκύπτει διαχέεται στην Ομάδα;
- Πώς μέλη της Ομάδας συμβάλλουν στην ανάπτυξη άλλων μελών της μέσω τυπικών ή άτυπων διαδικασιών mentoring/ coaching;
- Πώς η Ομάδα αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει;
- Πώς συνεισφέρει η Ομάδα στην εξέλιξη και αειφόρο ανάπτυξη του Οργανισμού;

(Γ) Τεχνολογία και Υποδομές στην Υπηρεσία της Ομάδας (έως 400 λέξεις)

- Ποιες είναι οι υποδομές που στηρίζουν το έργο της Ομάδας;
- Ποιες τεχνολογίες χρησιμοποιεί η Ομάδα;
- Πώς εκπαιδεύονται τα μέλη της Ομάδας στην αξιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών;
- Πώς συνεισφέρει η τεχνολογία στην ικανοποίηση του εξωτερικού και εσωτερικού πελάτη;

(Δ) Φιλοσοφία, Καινοτομία και Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)

- Ποια είναι η φιλοσοφία του Κέντρου για την Εξυπηρέτηση Πελάτη και πώς συνδέεται με τη φιλοσοφία του Οργανισμού;



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

- Ποιες καινοτομίες εισάγει το Κέντρο για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών και πώς αυτές διαχέονται στον Οργανισμό;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργεί η Ομάδα για τον πελάτη;

2β: Αποτίμηση

(Ε) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Κέντρου στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Ποιες επίσημες πιστοποιήσεις διαθέτει το Κέντρο;

(ΣΤ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Κέντρου στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

(Ζ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Κέντρου στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

(Η) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Κέντρου στην κοινωνία συνολικά;